**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA**

**APC-COLOMBIA**

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRSD**

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**Bogotá, D.C. 26 de julio de 2022**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. [INTRODUCCIÓN](#_Toc107319578)…………………………………………………………………….…………..3
2. [OBJETIVO…………………………………………………………………………….……….…3](#_Toc107319579)
3. [ALCANCE………………………………………………………………………………………...3](#_Toc107319581)
4. [DESARROLLO METODOLÓGICO………………………………………………….………...3](#_Toc107319583)
5. [RESULTADOS ………………………………………………………………………….…...…..4](#_Toc107319584)

6. CLASIFICACIÓN DE PQRSD POR DIRECCIÓN…………………………………………....9

7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD………………………….…………………………….10

8. CONCLUSIONES……………………………………………………………………………….12

9. RECOMENDACIONES…………………………………………………………………………12

1. **INTRODUCCIÓN**

**La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC- Colombia,** a través del Proceso de Gestión y Servicio al Ciudadano, mensualmente realiza seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por la Agencia.

Este informe se constituye en un insumo para la toma de decisiones, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de riesgos de corrupción y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, que propendan en el mejoramiento continuo de la atención a las inquietudes presentadas por las partes interesadas.

1. **OBJETIVO**

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las **PQRSD,** con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Agencia.

1. **ALCANCE**

PQRSD radicadas en el Sistema de Gestión Documental de Orfeo en APC-Colombia, desde el primero (1) al treinta y uno (31) de octubre de 2022.

1. **DESARROLLO METODOLÓGICO**

Se validó el cumplimiento de las respuestas a las PQRSD, recibidas y atendidas en las siguientes actividades:

* Se realizó el informe con base en la información generada por el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Información correspondiente al mes de octubre de 2022(desde el primer día hasta el último día del mismo mes).
* Se verificó que la información generada por Orfeo, sea el total que se cargó durante el corte evaluado. Es decir, que si ingresaron cincuenta y siete (57) PQRSD, esta misma cantidad debe reflejar el Orfeo.
* Se revisó la información generada por Orfeo, en cuanto a las PQRSD, que se encuentran radicadas y en estado finalizado e igualmente se verifico que la respuesta de la petición fuera realizada desde el radicado principal.

# RESULTADOS

Durante el mes de octubre de 2022, se recibieron cincuenta y siete (57) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) las fueron atendidas y respondidas dentro del tiempo establecido en el artículo13 de la resolución 239 del 24 de junio de 2022.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPOLOGIA** | **PQRSD RADICADA** | **PQRSD RESPONDIDAS** | **PORCENTAJE** |
| Información  | 9 | 9 | 16% |
| Derecho de Petición de Interés General y Particular  | 28 | 28 | 49% |
| Consulta  | 3 | 3 | 5% |
| Entidades Públicas  | 17 | 17 | 30% |
| **TOTAL** | **57** | **57** | **100%** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número de Radicado** | **Fecha de radicado** | **Fecha de respuesta** | **Número de respuesta** | **Estado** |
|  202210160001217 | 2022-10-03 12:24:39 | 2022-10-03 15:42:11 |  20222000037321 | Finalizado |
|  202210160001227 | 2022-10-03 15:40:44 | 2022-10-12 12:08:09 |  20224000038241 | Finalizado |
|  202210160001237 | 2022-10-03 16:39:31 | 2022-10-18 10:31:34 |  20225000038761 | Finalizado |
|  202210160001247 | 2022-10-04 08:31:05 | 2022-10-07 09:57:25 |  20222000037851 | Finalizado |
|  202210160001257 | 2022-10-04 11:44:16 | 2022-10-04 15:53:09 |  20224000037461 | Finalizado |
|  202210160001267 | 2022-10-04 15:40:47 | 2022-10-06 14:38:24 |  20225000037811 | Finalizado |
|  202210160001277 | 2022-10-05 08:40:58 | 2022-10-10 09:16:55 |  20223000037931 | Finalizado |
|  202210160001287 | 2022-10-05 11:23:15 | 2022-10-20 09:02:13 |  20222000039081 | Finalizado |
|  202210160001297 | 2022-10-05 12:38:37 | 2022-10-07 12:28:39 |  20222000037871 | Finalizado |
|  202210160001307 | 2022-10-05 14:30:49 | 2022-10-06 14:25:29 |  20223000037791 | Finalizado |
|  202210160001317 | 2022-10-06 22:32:28 | 2022-10-18 09:54:43 |  20222000038741 | Finalizado |
|  202210160001327 | 2022-10-06 23:52:46 | 2022-10-14 15:56:00 |  20223000038671 | Finalizado |
|  202210160001337 | 2022-10-10 14:33:05 | 2022-10-18 16:20:41 |  20224000038861 | Finalizado |
|  202210160001347 | 2022-10-10 14:58:39 | 2022-10-12 14:56:35 |  20222000038271 | Finalizado |
|  202210160001357 | 2022-10-10 15:17:32 | 2022-10-10 17:15:47 |  20222000038071 | Finalizado |
|  202210160001367 | 2022-10-10 15:48:02 | 2022-10-13 10:19:54 |  20222000038361 | Finalizado |
|  202210160001377 | 2022-10-10 15:55:59 | 2022-10-24 15:04:49 |  20225000039411 | Finalizado |
|  202210160001387 | 2022-10-10 16:42:52 | 2022-10-20 14:06:52 |  20224000039141 | Finalizado |
|  202210160001397 | 2022-10-10 17:24:02 | 2022-10-11 15:58:29 |  20224000038171 | Finalizado |
|  202210160001407 | 2022-10-11 15:53:23 | 2022-10-12 15:06:57 |  20222000038291 | Finalizado |
|  202210160001417 | 2022-10-13 09:12:59 | 2022-10-20 15:05:04 |  20222000039151 | Finalizado |
|  202210160001427 | 2022-10-13 09:20:31 | 2022-10-24 15:27:31 |  20225000039421 | Finalizado |
|  202210160001437 | 2022-10-13 16:17:03 | 2022-10-14 11:17:51 |  20225000038601 | Finalizado |
|  202210160001447 | 2022-10-14 16:24:38 | 2022-11-02 12:10:29 |  20222000040311 | Finalizado |
|  202210160001457 | 2022-10-18 12:42:50 | 2022-10-25 14:48:57 |  20222000039541 | Finalizado |
|  202210160001467 | 2022-10-18 14:55:24 | 2022-10-28 11:54:12 |  20224000039961 | Finalizado |
|  202210160001477 | 2022-10-18 15:29:31 | 2022-10-18 17:18:34 |  20225000038891 | Finalizado |
|  202210160001487 | 2022-10-18 15:59:28 | 2022-10-24 15:33:09 |  20222000039451 | Finalizado |
|  202210160001497 | 2022-10-18 16:43:21 | 2022-10-25 12:22:47 |  20222000039521 | Finalizado |
|  202210160001507 | 2022-10-19 10:04:44 | 2022-10-19 15:26:40 |  20225000039021 | Finalizado |
|  202210160001517 | 2022-10-19 15:36:54 | 2022-10-21 15:01:12 |  20225000039261 | Finalizado |
|  202210160001527 | 2022-10-19 15:53:32 | 2022-10-21 12:07:18 |  20222000039231 | Finalizado |
|  202210160001537 | 2022-10-20 10:44:07 | 2022-10-21 10:42:57 |  20223000039201 | Finalizado |
|  202210160001547 | 2022-10-20 15:03:26 | 2022-10-21 14:47:30 |  20222000039251 | Finalizado |
|  202210160001557 | 2022-10-24 15:22:10 | 2022-10-27 09:56:25 |  20222000039781 | Finalizado |
|  202210160001567 | 2022-10-24 15:32:37 | 2022-10-26 08:48:54 |  20225000039591 | Finalizado |
|  202210160001577 | 2022-10-24 16:02:10 | 2022-10-26 12:26:00 |  20224000039621 | Finalizado |
|  202210160001587 | 2022-10-24 16:44:42 | 2022-10-26 08:56:08 |  20225000039601 | Finalizado |
|  202210160001597 | 2022-10-24 17:00:31 | 2022-10-25 14:06:48 |  20223000039531 | Finalizado |
|  202210160001607 | 2022-10-25 10:09:16 | 2022-10-27 16:44:51 |  20222000039921 | Finalizado |
|  202210160001617 | 2022-10-25 14:17:52 | 2022-11-01 10:33:26 |  20221000040151 | Finalizado |
|  202210160001627 | 2022-10-26 10:07:51 | 2022-11-02 12:49:13 |  20224000040321 | Finalizado |
|  202210160001637 | 2022-10-26 10:54:42 | 2022-11-04 11:58:42 |  20224000040641 | Finalizado |
|  202210160001647 | 2022-10-26 11:35:17 | 2022-10-27 17:07:27 |  20222000039931 | Finalizado |
|  202210160001657 | 2022-10-26 12:12:33 | 2022-10-27 16:22:37 |  20223000039891 | Finalizado |
|  202210160001667 | 2022-10-26 14:54:38 | 2022-10-31 10:22:08 |  20222000040071 | Finalizado |
|  202210160001677 | 2022-10-26 15:21:03 | 2022-11-04 10:32:44 |  20225000040591 | Finalizado |
|  202210160001687 | 2022-10-26 16:45:34 | 2022-11-18 17:15:18 |  20224000042131 | Finalizado |
|  202210160001697 | 2022-10-26 17:06:20 | 2022-11-08 11:31:05 |  20222000040751 | Finalizado |
|  202210160001707 | 2022-10-26 17:20:43 | 2022-11-09 11:06:51 |  20222000040981 | Finalizado |
|  202210160001717 | 2022-10-27 15:18:00 | 2022-11-16 10:14:56 |  20224000041581 | Finalizado |
|  202210160001727 | 2022-10-27 15:19:09 | 2022-11-09 11:35:21 |  20224000041011 | Finalizado |
|  202210160001737 | 2022-10-28 10:08:24 | 2022-11-08 09:48:18 |  20222000040721 | Finalizado |
|  202210160001747 | 2022-10-28 12:11:57 | 2022-10-28 14:17:24 |  20225000040011 | Finalizado |
|  202210160001757 | 2022-10-28 12:49:19 | 2022-11-08 15:29:32 |  20222000040881 | Finalizado |
|  202210160001767 | 2022-10-28 14:30:50 | 2022-10-31 14:46:22 |  20222000040131 | Finalizado |
|  202210160001777 | 2022-10-31 16:40:12 | 2022-11-15 15:45:22 |  20225000014343 | Finalizado |

# CLASIFICACIÓN PQRSD POR DIRECCIÓN

Unificación de temas solicitados en el mes de octubre de 2022 de las direcciones:

**Dirección Administrativa y Financiera:**

1. Candidatura práctica
2. Hoja de vida Claudia patricia Montaño Ruiz
3. Hoja de vida Yeimy Tatiana Montoya Páez
4. Hoja de vida como psicóloga
5. Hoja de vida Leonardo de Jesús Cortes Prado
6. Petición sobre las listas elegibles Concurso.
7. solicitud para llegar a un acuerdo amistoso sobre deudas salariales a extra bajadores de la firma SYM INGENIERÍA S.A.S
8. Derecho de Petición certificado laboral de un contratista
9. Información donación del proyecto EDEM

**Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación**

1. Acceder a financiación de proyectos productivos
2. Presentar propuestas desde el INCI que beneficien a la población con discapacidad visual.
3. Solicitud de cooperación para proyecto productivo
4. Alianza internacional con el gobierno de Emiratos Árabes Unidos, para la adquisición de tecnología
5. Solicitud de Vinculación - Conmemoración Mujer Rural
6. Apoyo Económico de Cooperación al Banco Centroamericano de Integración Económica
7. solicitud de cooperación a encontrar cooperante para proyecto productivo
8. Necesito una fuente de apoyo que me permita económicamente poder llevar a cabo la realización de un galpón para los cultivos

**Dirección de Demanda de Cooperación Internacional**

1. Indicación para realizar solicitudes de certificados de utilidad común CUC.
2. Copia de convenio de cooperación.
3. Documento e informe sobre la gestión de cooperación con internacional de Colombia
4. Qué convenios de cooperación se han firmado con el sector privado a través de que entidades
5. Solicitud de Información sobre Cooperación Descentralizada
6. Solicitud Reporte Insumo Trazador Presupuestal Construcción de Paz

**Dirección de Oferta de Cooperación Internacional**

1. Información sobre Becas AGCID
2. Solicitud apoyo gobierno de Uruguay
3. Consulta sobre la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la UNESCO
4. Solicita prórroga para la ejecución del Proyecto SRE
5. Solicitud de información proceso de política exterior de Colombia

**Dirección General**

1. Información de las entidades que se encuentran Adscritas y Vinculadas a la entidad.

|  |  |
| --- | --- |
| **DIRECCIÓN** | **TOTAL** |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 13 |
| Dirección General  | 1 |
| Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación DCI | 25 |
| Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | 12 |
| Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | 6 |
| **TOTAL** | **57** |

# MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Durante el mes de octubre de 2022 se evidencio un aumento del 18% la preferencia del ***“Formulario Web de (PQRSD)”*** publicado en la página web de APC-Colombia para el envío de las PQRSD a la Entidad, esto con respecto al mes anterior de 17% donde se evidenció la preferencia en uso del formulario Web, mientras que se observó una incremento del 82% en el mes de octubre en la preferencia del correo electrónico de PQRSD pqr@apccolombia.gov.co para el registro de las solicitudes ante la agencia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD** | **RADICADA EN SEPTIEMBRE 2022** | **PORCENTAJE** | **RADICADAS EN OCTUBRE 2022** | **PORCENTAJE** |
| Formulario Web de PQRSD | 9 | 17% | 10 | 18% |
| Correo electrónico para PQRSD  | 44 | 83% | 47 | 82% |
| **TOTAL** | **53** | **100,00%** | **57** | **100,00%** |

# CONCLUSIONES

1. Se evidenció que para los meses de septiembre y octubre de 2022, el correo electrónico es el medio de recepción más usado por las partes interesadas y grupos de valor para radicar las PQRSD en APC-Colombia, pero también se evidencio que poco a poco va subiendo la preferencia a radicar las PQRSD a través del Formulario Web de PQRSD.
2. Durante el periodo evaluado (octubre), se evidencio que las cincuenta y siete (57) PQRSD tiene la respuesta en el radicado principal.
3. RECOMENDACIONES
4. El proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, recomienda a los procesos de la Agencia

Seguir con buen desempeño y el trabajo en conjunto que se está desarrollando al interior de cada dirección por velar por el cumplimento del trámite de cada uno de la PQRSD que le son asignadas por el ORFEO.

Proyectó: Paula Andrea Poveda González, Contratista del Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano.